

VU Research Portal

Pluriforme politiefunctie: inventarisatie van en burgerpercepties over beveiligers, toezichthouders en handhavers

van Steden, R.; Roelofs, R.; Heijnen, M.

2009

document version

Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in VU Research Portal](#)

citation for published version (APA)

van Steden, R., Roelofs, R., & Heijnen, M. (2009). *Pluriforme politiefunctie: inventarisatie van en burgerpercepties over beveiligers, toezichthouders en handhavers*. Vrije Universiteit/ Dienst Onderzoek + Statistiek.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

E-mail address:

vuresearchportal.ub@vu.nl

Pluriforme politiefunctie

**Inventarisatie van en burgerpercepties over
beveiligers, toezichthouders en handhavers**

dr. R. van Steden

drs. M. Roelofs

drs. M. Heijnen

**Vrije Universiteit Amsterdam
Dynamics of Governance, Veiligheid & Burgerschap
Gemeente Amsterdam, Dienst Onderzoek en Statistiek
2009**

Uitgave 14 in de serie Dynamics of Governance (Dynamiek van Bestuur)

Uitgever: Dynamics of Governance, Faculteit der Sociale Wetenschappen,
Vrije Universiteit, Amsterdam

© 2009 R. van Steden, Veiligheid & Burgerschap

Omslagontwerp: S. van der Ploeg, Room for ID's, Nieuwegein

Foto omslag: iStockphoto TM

Druk- en bindwerk: Reprografie Vrije Universiteit, Amsterdam

Niets in deze uitgave mag worden verveelvoudigd
en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie,
microfilm of op welke andere wijze ook zonder
voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

No part of this publication may be reproduced, stored in a
retrieval system or transmitted in any form or by any means,
electronic, mechanical or photocopying, recording, or otherwise
without the prior permission of the author.

ISBN: 978-90-78223-13-9

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Een veelkleurige ‘politiefamilie’	5
1.2 Van ‘politie’ naar ‘politiefunctie’	6
1.3 Onderzoeksvragen	8
1.4 Onderzoeksmethoden	8
1.5 Leeswijzer	9
2. Inventarisatie van de Amsterdamse ‘politiefamilie’	11
2.1 Politie	11
2.2 Gemeentelijke toezichthouders	13
2.3 Particuliere beveiligers	15
2.4 Samenvatting	17
3. Percepties, verwachtingen en oordelen van burgers	19
3.1 Algemeen beeld	19
3.2 Bekendheid met toezichthouders en beveiligers	22
3.3 Zichtbaarheid van toezichthouders en beveiligers	24
3.4 Taken van toezichthouders en beveiligers	26
3.5 Kwaliteit en professionaliteit	27
3.6 Verhouding tot de politie	30
3.7 Toekomstverwachtingen	33
3.8 Samenvatting	33
4. Conclusie	37
4.1 De Amsterdamse ‘politiefamilie’	37
4.2 Percepties, verwachtingen en oordelen van burgers	38
4.3 Tot besluit: interessante paradoxen	38
Literatuur	41

1. Inleiding

1.1. Een veelkeurige ‘politiefamilie’

Politieorganisaties worden in toenemende mate geconfronteerd met complexe veiligheidsproblemen die vragen over hun plaatsbepaling en missie oproepen. Veiligheid heeft een dermate hoge politieke en maatschappelijke prioriteit gekregen dat er zeer hoge verwachtingen ten aanzien van politieoptreden worden gekoesterd. Agenten worden in feite overvraagd (Boutellier, 2005). Hiermee staat niets minder dan de reputatie en geloofwaardigheid van de politie op het spel. Als de politie haar belofte van bescherming en veiligheidshandhaving niet kan waarmaken, zullen burgers hun vertrouwen in de democratische rechtsorde verliezen. Zoals het visierapport *Politie in Ontwikkeling* het verwoordt: ‘als verwachtingen en prestaties moeilijk bijeen zijn te brengen, leidt dat in het algemeen tot ontevredenheid, afnemend vertrouwen en verlies aan legitimiteit’ (Projectgroep Visie op de politiefunctie, 2005: 46). Het is daarom niet verwonderlijk dat de rol en positie van politieorganisaties zo nu en dan publiekelijk ter discussie staat.

In reactie op deze discussie is een tweeledige beleidsontwikkeling zichtbaar. Aan de ene kant wordt er langs de lijnen van het strafrecht en repressieve maatregelen gedacht. Oftewel: ‘regels zullen strakker worden gehandhaafd. De politie en gemeenten krijgen hierbij meer bevoegdheden’ (Ministerie van Justitie & Ministerie van BZK, 2002: 55). Aan de andere kant zoekt de overheid volop naar zinvolle relaties met zowel publieke als private bondgenoten. Veiligheidszorg wordt uitdrukkelijk niet uitsluitend als politieaangelegenheid gezien. De politie is bezig met een herijking van waar ze voor staat – wat haar identiteit is en wat daarbij haar kerntaken zijn. Daarbij is de politie kritischer geworden over wat ze wel en wat ze vooral niet zou moeten doen. Beleidsmakers sturen aan op samenwerking met en verantwoordelijkheidsoverdracht naar andere partijen. ‘Responsibilisering’ heet dat in sociologentaal (Garland, 1996).

Het zoeken naar geschikte bondgenoten in het veiligheidsveld opent de deur naar talloze partijen, waaronder allerlei controleurs, inspecteurs, beveiligers, toezichthouders, handhavers en wat dies meer zij. Van Waarden (2006) concludeert enigszins provocerend dat tegenwoordig maar liefst 14 procent van de hele Nederlandse beroepsbevolking deel uitmaakt van een uitdijende ‘controle-industrie’. Dit soort bevindingen zijn niet geheel verrassend. De overheid in het algemeen en de politie in het bijzonder hebben samenwerking met anderen over de afgelopen decennia immers zelf gestimuleerd. In haar eigen formulering: ‘de politie werkt op veel plaatsen aan de ontwikkeling van het lokale veiligheidsbeleid, maar

veiligheidszorg is geen exclusieve politieaangelegenheid. De politie heeft partners nodig en zoekt daarom langs verschillende wegen naar een zinvolle samenwerking' (Ministerie van Justitie & Ministerie van BZK, 2003: 8). Binnen dit kader legt het onderhavige rapport zich toe op de opkomst van gemeentelijke toezichthouders en handhavers en particuliere beveiligers in de gemeente Amsterdam. De achtergrond hiervan is dat het politiekorps zich inmiddels geplaatst weet binnen een veelkleurige 'politiefamilie' (*police extended family*) van beroepsgroepen die zich primair met veiligheid bezighouden (Crawford & Lister, 2004). Agenten worden thans omringd door uiteenlopende 'neven' en 'nichten' zoals gemeentelijke toezichthouders en handhavers en particuliere beveiligers¹ die 'politieachtig' werk verrichten in het publieke domein van de stad.

1.2 Van 'politie' naar 'politiefunctie'

De term 'politie' wordt meestal geassocieerd met dienders op straat, inclusief de uniformen, uitrusting, voertuigen en gebouwen die daarbij horen. Toch kan worden beargumenteerd dat dit een eenzijdige benadering is. Zoals Cachet stelt: 'politie is niet zo uniek als praktijkmensen denken. Politie behoort tot een meer algemene categorie van controlemechanismen' (1990: 7). Hieruit volgt dat agenten onderdeel zijn van een 'pluriform' (Jones & Newburn, 2006) scala aan beveiligende, toezichthoudende en handhavende organisaties, zonder welke zij hun werk niet goed zouden kunnen doen. De maatschappelijke inbedding van de politie in publiek-private samenwerkingsverbanden is wezenlijk voor haar functioneren. In dit verband wijzen onderzoekers erop dat de politiefunctie door meer partijen wordt uitgeoefend dan door de politie alleen. De politiefunctie kan daarom worden omschreven als *een regulatieve functie bestaande uit toezicht op en handhaving van algemeen geaccepteerde normen en regels en het beschermen van de orde binnen een sociale omgeving – indien nodig met gebruikmaking van drang en/of dwang* (zie ook Huberts, 1998). Deze brede definitie omvat, naast agenten, tevens toezichthouders, handhavers en beveiligers van uiteenlopende aard.

¹ Verder kan aan een leger van toezichthouders, controleurs en inspecteurs bijvoorbeeld bij de Nederlandse Mededingingsautoriteit, de Voedsel- en Warenautoriteit, de Douane en Bureau Jeugdzorg worden gedacht. Deze categorieën worden in het onderzoek buiten beschouwing gelaten.

Twee elementen – toezicht en handhaving – verdienen bijgaand een nadere omschrijving.² Onder *toezicht* wordt verstaan ‘het verzamelen van informatie over de vraag of menselijke gedragingen voldoen aan de gestelde normen en regels, het daarover vormen van een oordeel en vervolgens het nemen van een besluit of handhavingsmiddelen moeten worden ingezet’. Daarbij bepaalt wie invulling aan de politiefunctie geeft wat ‘normaal gedrag’ is binnen straf-, civiel- en/of bestuursrechtelijke bepalingen. Bij *handhaving* in enge zin gaat het om ‘feitelijk optreden van de overheid gericht op het ongedaan maken van een rextens onjuiste situatie’. Handhaving kan echter in ruimere zin worden opgevat als ‘een keten van activiteiten gericht op het doen naleven van normen en regels door burgers’ – wat voorafgaand toezicht veronderstelt. In dit verband kan tevens spuurwerk worden verricht naar (vermoedelijke) overtredingen (opsporing).

Voorgaande definities omvatten, naast politieagenten, een lappen-deken aan ‘politieachtige’ beroepen. Twee hoofdcategorieën bestaan uit gediplomeerde beveiligers en gemeentelijke veiligheidsfunctionarissen, waarvan toezichthouders en handhavers – zogenaamde medewerkers toezicht en veiligheid (mtv) en handhavers toezicht en veiligheid (htv) – het bekendst zijn. Hoewel het werk van particuliere beveiligers zich formeel-juridisch beperkt tot ‘het bewaken van de veiligheid van personen en goederen of het waken tegen verstoring van orde en rust op terreinen en in gebouwen’³ komt toezicht op straat door beveiligers in de praktijk ook voor. Zij beschikken hierbij niet over bijzondere (handhavende) bevoegdheden.⁴ Dit kan wel het geval zijn voor gemeentelijke functionarissen. Dan worden zij in de hoedanigheid van buitengewoon opsporingsambtenaar (boa) aangesteld. Langs zulke lijnen is recentelijk een professionaliserings-traject van medewerkers toezicht en veiligheid naar medewerkers handhaving en veiligheid ingezet. De invoering van ‘bestuurlijke boetes’ als remedie tegen overlast, vuil en verloedering in de openbare ruimte heeft hier in belangrijke mate aan bijgedragen (Terpstra & Havinga, 2005).

² Deze omschrijvingen zijn geïnspireerd op de notitie *Toezicht en Handhaving* (2005) van de Dienst Openbare Orde en Veiligheid (OOV) van de gemeente Amsterdam.

³ Artikel 1 van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr).

⁴ Niettemin maakt het Ministerie van Justitie het onder strikte voorwaarden mogelijk dat ook particuliere beveiligers over bijzondere opsporings-bevoegdheden (bijvoorbeeld als parkeerwacht) kunnen beschikken. Dit komt vooralsnog nog weinig voor.

1.3 Onderzoeksvragen

De pluriformisering van politie(achtige) beroepen is nauwelijks empirisch onderzocht. Voor een helder beeld is het om te beginnen belangrijk te weten over hoeveel politieagenten, beveiligers, toezichthouders en handhavers we spreken en hoe hun aantallen zich tot elkaar verhouden. Een gedetailleerd overzichtsplaatje ontbreekt vooralsnog in Amsterdam. Dit leidt tot de eerste inventarisatievraag: *hoeveel politieagenten, gemeentelijke toezichthouders en handhavers en particuliere beveiligers zijn actief?*

Voorts is kennisvergaring over hoe burgers tegen politieachtige functionarissen aankijken relevant. Wat burgers van deze functionarissen vinden, zegt iets over de acceptatie van hun aanwezigheid en de legitimatie van hun optreden. Dit leidt tot de tweede onderzoeksvraag: *realiseren burgers zich dat er een pluriformisering van de politiefunctie gaande is, hebben ze hier een beeld bij en oordeel over en welk oordeel dan?*

Ter beantwoording van voorgaande vragen volgt het onderzoek voornamelijk kwantitatieve methoden. De studie richt zich eerst op het inventariseren van het aantal politieagenten, beveiligers, toezichthouders en handhavers binnen de gemeente Amsterdam, waarna een stadsbrede enquête de percepties, verwachtingen en oordelen van burgers in beeld brengt. Beide onderdelen zijn uitgevoerd door de Dienst Onderzoek en Statistiek (O+S) in samenwerking met de Vrije Universiteit te Amsterdam (leerstoel Veiligheid en Burgerschap). In de volgende paragraaf worden de gehanteerde onderzoeksmethoden uiteen gezet.

1.4 Onderzoeksmethoden

Voor de inventarisatie is uit verschillende bronnen geput. Zowel het politiekorps Amsterdam-Amstelland als de Dienst Stadstoezicht hebben sterktecijfers ter beschikking gesteld. Een overzicht van toezichthouders en handhavers in dienst bij en werkzaam binnen de verschillende stadsdelen was niet beschikbaar. Daartoe heeft de Dienst O+S een zogenaamde ‘quick scan’ uitgevoerd om in kaart te brengen welke vormen van toezicht en handhaving op dat moment in de stadsdelen aanwezig waren. Dit is een vervolg op een eerdere quick scan uitgevoerd in 2003. Begin 2008 zijn de veiligheidscoördinatoren van de stadsdelen van de gemeente Amsterdam telefonisch benaderd met uitleg over het onderzoek en het verzoek hieraan mee te werken. Nadat iedereen had toegestemd zijn de stadsdeeloverzichten uit 2003 naar de desbetreffende personen gemaild met het verzoek deze voor de huidige situatie up-to-date te maken. Alle veertien stadsdelen hebben aan dit verzoek voldaan.

Om een globaal beeld te krijgen van de particuliere beveiligingssector in de stad hebben we gebruik gemaakt van gegevens die door de Kamer van Koophandel (KvK) zijn verzameld. Deze gegevens omvatten onder meer het aantal werkzame personen, de grootte van bedrijven en ontwikkelingen in werkgelegenheid. Voorts is navraag gedaan bij de Afdeling Bijzondere Wetten van de politie als publieke toezichthouder op de private beveiligingsbranche. Tot slot is bij de top-drie van Nederlandse beveiligingsbedrijven – Group 4 Securicor (G4S), Securitas en Trigion – geïnformeerd naar aantallen medewerkers in Amsterdam en heeft er een gesprek met een veiligheidsmanager van het voetbalstadion Amsterdam-ArenA plaatsgevonden. Door het combineren van bronnen proberen we tot een zo zorgvuldig mogelijke ‘kaart’ van politie, toezichthouders, handhavers (boa’s) en particuliere beveiligers in de hoofdstad te komen.

De enquête is uitgevoerd onder het Amsterdamse internetpanel van de Dienst O+S. Dit panel bestaat uit burgers, die zich vrijwillig aangemeld hebben om mee te werken aan *online* vragenlijsten. Per vragenlijst zijn 900 panelleden benaderd. Uiteindelijk hebben 393 personen de vragenlijst over publieke toezichthouders (en handhavers) ingevuld en 368 personen de vragenlijst over particuliere beveiligers. De respons is hiermee respectievelijk 44% en 41%. Het panel van O+S vormt overigens geen representatieve afspiegeling van de Amsterdamse bevolking. Hoogopgeleide autochtonen zijn relatief oververtegenwoordigd aangezien zij vaker over een internetverbinding beschikken. Dit zou de resultaten beïnvloeden kunnen hebben.

1.5 Leeswijzer

De opzet van dit rapport is als volgt. In hoofdstuk twee wordt de inventarisatie van politieagenten, toezichthouders, handhavers en particuliere beveiligers werkzaam in Amsterdam gepresenteerd. Hoofdstuk drie bevat de resultaten van de enquête onder inwoners van Amsterdam. Onderwerpen waar naar gevraagd is zijn achtereenvolgens het algemeen beeld van, bekendheid met, en zichtbaarheid (in de buurt) van beveiligers, toezichthouders en handhavers. Verder is gevraagd hoe burgers over de professionaliteit en kwaliteit van voornoemde functionarissen denken, wat volgens hen de verhouding tussen deze beroepsgroepen en de politie moet zijn, en welke beelden zij bij toekomstige ontwikkelingen hebben. Hoofdstuk vier sluit af met enkele conclusies over politie, toezicht en handhaving in Amsterdam aan de hand van de twee eerder geformuleerde onderzoeksvragen.

2. Inventarisatie van de Amsterdamse ‘politiefamilie’

In dit hoofdstuk wordt de Amsterdamse ‘politiefamilie’ in kaart gebracht. Eerst wordt de omvang van de politie in Amsterdam-Amstelland beschreven aan de hand van officiële korpscijfers. Daarna komen het aantal toezichthouders en handhavers binnen de gemeente Amsterdam aan bod. Hiervoor is onder meer een quick scan onder de veiligheidscoördinatoren in de stadsdelen uitgezet met de vraag alle toezichthoudende en handhavende functies in het desbetreffende stadsdeel te rapporteren. Alle stadsdelen hebben meegewerkt aan de inventarisatie. Aangezien een inventarisatie op deze wijze altijd afhankelijk is van de input van de desbetreffende veiligheidscoördinatoren vormen de cijfers in deze paragraaf een *indicatie*. Tot slot wordt de markt van particuliere beveiligers beschreven. Dit wordt gedaan aan de hand van cijfers uit het zogenaamde ARRA-bestand – gebaseerd op gegevens van de Kamer van Koophandel (KvK) – van de Dienst O+S. Tevens zijn gesprekken met vertegenwoordigers van de politie en de beveiligingsbranche gevoerd. Ook hier gaat het om een *schatting* van werkzame personen.

2.1 Politie

Cijfers uit jaarverslagen van de politie Amsterdam-Amstelland laten zien dat de totale politiesterkte de afgelopen vijf jaren is gestegen is (zie Tabel 2.1). In 2008 telde de politie Amsterdam-Amstelland in totaal 6.281 fte⁵ tegenover 5.547 fte in 2003. Het merendeel (79%) van deze fte’s zijn executieve krachten. Tweederde van de politiesterkte bestaat uit mannen. Het overgrote deel van de politieagenten is autochtoon, 12% is allochtoon. Binnen het korps werken naast reguliere politieagenten eveneens politiesurveillanten (of operationeel assistenten) en buitengewoon opsporingsambtenaren (boa’s). Deze laatste groepen beschikken over beperkte bijzondere bevoegdheden. Surveillanten dragen, net zoals boa’s, geen vuurwapens en worden voor relatief eenvoudige klussen zoals publieks-service (baliewerkzaamheden, het opnemen van eenvoudige aangiften) en arrestantenzorg ingezet. Tevens maken zij deel uit van het Team Openbaar Vervoer bij de Dienst Controle Infrastructuur Verkeer (DCIV). Het korps beschikt momenteel over circa 420 politiesurveillanten.

⁵ Een fte is een volledige werkweek.

Tabel 2.1 Politiesterkte politie Amsterdam-Amstelland, 2003-2008

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Sterkte (fte)	5.547	5.693	5.844	6.146	6.454	6.281
Waarvan vrouwen	30%	30%	31%	32%	33%	33%
Waarvan allochtonen	10%	10%	10%	11%	12%	12%
Waarvan deeltijders	12%	13%	12%	12%	12%	13%
Waarvan executief	75%	75%	78%	79%	79%	79%
Instroom	239	454	469	673	670	356
Uitstroom	345	287	291	329	320	477

Bron: politie Amsterdam-Amstelland.

De politieboa is ‘bevoegd tot het opsporen van alle strafbare feiten voor zover noodzakelijk voor een goede vervulling van de aan de functie gerelateerde taken’ (Van der Kolk, 2008: 13). Bij de politie Amsterdam-Amstelland waren halverwege 2007 336 boa’s werkzaam, waarvan 57 als teleservicemedewerkers en 279 elders. Bij de teleservicemedewerker is de opsporingsbevoegdheid beperkt tot het opnemen van eenvoudige telefonische aangiften. Deze medewerkers zijn werkzaam op het Regionaal Service Centrum en beschikken niet over politiebevoegdheden of geweldsmiddelen. Andere functies die politieboa’s bekleden zijn onder andere die van controleur vreemdelingenwet, parketpolitie en veiligheids-assistent. Boa’s verrichten, kortom, ondersteunende werkzaamheden waarvoor een opsporingsbevoegdheid noodzakelijk is, maar geen volledig bevoegde executieve politieambtenaar ingezet hoeft te worden.

Tot slot is er een zeer kleine groep (ongeveer 35) vrijwilligers werkzaam bij de Amsterdamse politie. Deze zogenaamde voluntairs zijn burgers die op vrijwillige basis – dus onbetaald – ondersteunende werkzaamheden verrichten onder de regie van de politie. Voluntairs worden onder andere ingezet als baliemedewerker of ter ondersteuning van buurtregie of researchwerk. Ook bij secretariaatswerkzaamheden, voorlichting, onderhoudswerk, het verzorgen van dieren en het verspreiden van folders is ondersteuning door voluntairs mogelijk. In principe dragen voluntairs geen uniform, tenzij het voor de specifieke functie vereist is zoals bij baliewerkzaamheden. Momenteel draait het regiokorps Amsterdam-Amstelland een pilot waarbij de mogelijkheid met betrekking tot verdere uitbreiding van ondersteunende opsporingstaken wordt verkend.

2.2 Gemeentelijke toezichthouders

De afgelopen jaren heeft zich een ontwikkeling voorgedaan waarbij gemeenten steeds meer eigen vormen van toezicht en handhaving inzetten in de openbare ruimte. Een aanzienlijk deel van de toezichthoudende en handhaving functies binnen de gemeente Amsterdam wordt uitgevoerd door de Dienst Stadstoezicht. Het gaat hier vaak om parkeerbeheer (bij 3 stadsdelen wordt echter Parkeer Combinatie Holland genoemd), maar het kan ook gaan om cameratoezicht, buurtveiligheidsteams, milieupolitie, handhavers verkeersovertredingen en algemeen toezichthouders. De Dienst Stadstoezicht heeft ongeveer 800 mensen in dienst. Daarnaast beschikken stadsdelen ook over eigen toezichthouders en handhavers (circa 700). Om de situatie in Amsterdam in kaart te brengen is een inventarisatie uitgezet onder de stadsdelen, waarbij gevraagd is naar alle vormen van toezicht en handhaving waarbij het stadsdeel betrokken is als opdrachtgever of financier.

In 2003 is een soortgelijke inventarisatie gedaan, waardoor een vergelijking in de tijd mogelijk is. Tabel 2.2 geeft een overzicht van het aantal fte's aan toezichthoudende functies in de stadsdelen en het aantal boa's dat wordt ingezet. Hierbij zij opgemerkt dat het gaat om het aantal fte's dat bij de stadsdelen bekend is. In een aantal gevallen heeft het stadsdeel hier geen goed zicht op wegens de uitvoering van politieachtige functies door een andere organisatie. Bij parkeerbeheer is er bijvoorbeeld meestal sprake van uitbesteding aan Stadstoezicht en wordt er gewerkt met prestatiecontracten, waarbij afspraken gemaakt zijn over de te bereiken doelen, maar niet over het aantal in te zetten fte. De stadsdelen Westerpark, Zeeburg, Bos en Lommer, Amsterdam-Noord, Osdorp, Slotervaart, Oost/Watergraafsmeer, Oud Zuid en Zuideramstel hebben een dergelijk contract met Stadstoezicht gemeld.

De toezichthoudende functies zijn onderverdeeld in twee categorieën. Ten eerste zijn er functies die onder de noemer 'algemeen toezicht' kunnen worden geplaatst. Het gaat hier doorgaans om toezicht met als doel het verbeteren of 'bewaken' van de veiligheid en leefbaarheid. Deze vorm van toezicht kan in het hele stadsdeel voorkomen of het kan gaan om bepaalde buurten en plekken. Er wordt een grote variëteit aan functiebenamingen gebruikt voor dergelijke vormen van algemeen toezicht (en in het verlengde hiervan: handhaving). Er kan onder andere worden gedacht aan toezichthouder, handhaver openbare ruimte, integrale handhaver, parkwacht en buurtcoördinator. Ook cameratoezicht wordt onder deze categorie geschaard. De stadsdelen Centrum, Zeeburg, Slotervaart en Zuidoost hebben zulke vormen van toezicht en handhaving in 2008 gemeld.

Tabel 2.2. Aantal fte in toezichthoudende en handhavende functies naar stadsdelen, 2003 en 2008

Stadsdelen	Algemeen toezicht				Specifiek toezicht			
	aantal fte		aantal Boa		aantal fte		aantal Boa	
	2003	2008	2003	2008	2003	2008	2003	2008
Centrum	0	0	0	0	114	111,5	2,5#	26#
Westerpark	14,2	6,84	0	0	7	9#	6#	6#
Oud West	-	-	-	-	-	-	-	-
Zeeburg	19,4	25	0	13#	12	-	12	-
Bos en Lommer	48,3	0	0	0	19	6#	4	3#
De Baarsjes	8	-	0	-	8#	-	8	-
Amsterdam-Noord	37	17	0	0	3#	9#	3	6#
GeuzenveldSlotermeer	16	10	0	0	4	8	4	8
Osdorp	20#	0	0	0	5#	5#	5#	5#
Slotervaart	17#	40#	0	0	4	8#	4	-
Zuidoost	31#	25,2#	0	16	16	2	4	2
Oost/Watergraafsmeer	43,2#	31,7#	0	0	36	41#	-	8#
Oud Zuid	20#	25#	12	20	-	-	-	-
ZuiderAmstel	3#	8,6	-	-	-	10#	-	9#
<i>Totaal</i>	<i>277,1</i>	<i>189,34</i>	<i>12</i>	<i>49</i>	<i>230,5</i>	<i>201,5</i>	<i>61,5</i>	<i>64</i>

van niet alle gerapporteerde functies is het aantal fte en/of boa bekend (Bron: Quick scan O+S, 2008).

De inzet van de tweede categorie, ‘specifiek toezicht’, komt meer stadsbreed voor. Het gaat hier om duidelijk afgebakende functies zoals parkeerbeheer en reinigings-/milieupolitie. Toezicht op water valt eveneens onder deze categorie. Op zo’n beleidsterrein, zijn naast toezichthouders, vooral tal van handhavende boa’s actief. Hun aantal zal naar verwachting toenemen door nieuwe mogelijkheden van de gemeente om bestuurlijke boetes op te leggen als het gaat om ‘lichte’ overtredingen. Typen boa’s zijn onder meer parkeercontroleurs, apv-controleurs (zij handhaven algemeen plaatselijke verordeningen), flora- en faunabeheerders, milieu-opsporings-ambtenaren, controleurs openbare ruimte, gemeentelijk opsporings-ambtenaren, leerplichtambtenaren, medewerkers bouw- en woningtoezicht, tunnelwachters, controleurs openbaar vervoer en controleurs vaarwegen. Tabel 2.3 bevat een overzicht van boa’s bij de gemeente Amsterdam. Verkeersregelaars zijn niet in het overzicht opgenomen. Zij worden vaak op flexibele basis bij gespecialiseerde bedrijven ingehuurd.

Tabel 2.3. Overzicht aantal boa's bij de gemeente Amsterdam

Organisatie	N	Functie
Dienst infrastructuur verkeer en vervoer	17	Tunnelwachter
GVB	111	Controleur openbaar vervoer
GVB	2	Controleur openbaar vervoer
Havenbedrijf	46	Controleur vaarwegen
Binnenwaterbeheer	16	Controleur vaarwegen
Dienst Stadstoezicht	157	Parkeercontroleur
	32	Milieuopsporingsambtenaar
	59	Medew. Veiligheidsteam OV
Dienst Milieu en Bouwtoezicht	11	Milieuopsporingsambtenaar
Dienst Werk en Inkomen	31	Sociaal Rechercheur
Stadsdeel Centrum	20	Milieuopsporingsambtenaar
Stadsdeel Oud-Zuid	8	Milieuopsporingsambtenaar
Div. stadsdelen	56	Leerplichtambtenaar
Div. Stadsdelen en gemeenten	50	Milieuopsporingsambtenaar
Div. Stadsdelen en gemeenten	48	Flora- en Faunabeheerder
Gemeente	3	Goa
Gemeente en stadsdelen	9	Parkeercontroleur
Div stadsdelen	10	medew. Bouw- en woningtoez.
Gemeente Amsterdam en stadsdelen	13	Controleur Apv
Gemeente Aalsmeer	2	Controleur vaarwegen

Bron: Van der Kolk (2008: 24).

2.3 Particuliere beveiligers

Naast de politie en gemeentelijk toezichthouders en handhavers zijn ook marktpartijen zich de afgelopen decennia steeds meer gaan bezighouden met veiligheid. Tabel 2.4 laat zien dat het aantal beveiligingsbedrijven in de regio Amsterdam het afgelopen decennium ruim is verdubbeld. Op 1 januari 2008 stonden er 131 beveiligingsbedrijven geregistreerd, waarvan het merendeel (86%) in de stad zelf (113 vestigingen). Meestal gaat het dan om kleine bedrijven met minder dan 10 medewerkers (Tabel 2.4). Het aantal werkzame personen (driekwart bestaat uit mannen) bij beveiligingsbedrijven laat tussen 1995 en 2005 een zeer sterke stijging zien. Daarna is een dalende trend zichtbaar tot 3.363 in 2008 (Tabel 2.5). Experts van de politie Amsterdam en de beveiligingsbranche schatten het aantal beveiligers in de stad op ongeveer 4.000. Uit cijfers van de KvK blijkt dat

de dynamiek in werkgelegenheid vooral is gelegen in het verhuizen, het niet meer actief zijn of het uit de branche treden van personeel.

Tabel 2.4. Aantal beveiligingsbedrijven naar bedrijfsgrootte

	Amsterdam				Rest (Amstelveen, Diemen en Ouder-Amstel)				Totaal Amsterdam-Amstelland*				Totaal
	1-9	10-99	100-499	≥ 500	1-9	10-99	100-499	≥ 500	1-9	10-99	100-499	≥ 500	
2008	89	18	4	2	15	3	0	0	104	21	4	2	131
2007	77	15	4	2	12	3	0	0	89	18	4	2	113
2006	83	16	3	2	11	3	0	0	94	19	3	2	118
2005	73	17	4	2	12	4	0	0	85	21	4	2	112
2004	69	14	4	2	10	4	0	0	79	18	4	2	103
2003	72	11	4	2	13	3	0	0	85	14	4	2	105
2002	64	13	6	2	10	2	0	0	74	15	6	2	97
2001	59	8	5	2	12	6	0	0	71	14	5	2	92
2000	47	8	5	1	9	6	0	1	56	14	5	2	77
1999	46	11	5	1	9	5	0	1	55	16	5	2	78
1998	42	9	6	0	7	2	0	1	49	11	6	1	67
1997	42	8	8	0	5	3	0	1	47	11	8	1	67
1996	43	9	6	0	4	3	0	1	47	12	6	1	66
1995	37	14	3	0	5	2	1	0	42	16	4	0	62

* met uitzondering van Aalsmeer en Ouder-Amstel (Bron: O+S).

Als we kijken naar wat particuliere beveiligers doen blijkt dat een groot deel van hun werkzaamheden zich niet afspelen in het publieke domein van straten en wegen, maar in het private domein of semi-publieke domein. In dit laatste geval kan worden gedacht aan de beveiliging van winkels en winkelcentra, van bedrijventerreinen en van Artis. In toenemende mate komen particuliere beveiligers ook in het publieke domein op. Dan zijn zij bijvoorbeeld actief als toezichthouders, verkeersregelaars, straatcoaches⁶, kaartjescontroleurs op NS-stations, veiligheidspersoneel bij de metro of als onderdeel van buurtveiligheidsteams. Om hoeveel beveiligers op straat het gaat is niet bekend. Behalve beveiligers werkzaam bij beveiligingsbedrijven zijn er tevens diverse beveiligers in dienst van cafés, clubs en

⁶ Uit ons onderzoek blijkt echter dat respondenten straatcoaches niet zozeer als particuliere beveiligers, maar als een bijzonder type gemeentelijke toezicht-houders zien. We hebben hen daarom ook als zodanig gecategoriseerd.

discotheken als horecaportier of uitsmijter. Precieze aantallen zijn niet bekend.

Ook Amsterdam-ArenA, het Ajax-stadion, beschikt over beveiligers en (voetbal)stewards. In en rond het stadion dient er afhankelijk van gemeentelijke vergunningen, de stadionsetting en de doelgroep (een risico-wedstrijd of niet, een popfestival) altijd een bepaald aantal veiligheidsmensen te worden ingezet. Om stromen mensen en voertuigen in de nabije omgeving van de ArenA in goede banen te leiden huurt het stadion verkeersregelaars in. Binnen de ArenA zijn er bij een vol stadion (54.000 bezoekers) circa 400 voetbalstewards aanwezig. Zij worden bijgestaan door teamleiders en hoofdstewards (30), medische stewards (16) en stadionbeveiligers (50). Medewerkers worden door een extern bedrijf geleverd. Ongeveer tweederde van het personeel is van het mannelijk geslacht en zeventig procent is tussen de 18 en 29 jaar oud.

Tabel 2.5. Aantal werkzame personen bij beveiligingsbedrijven in Amsterdam-Amstelland

	Amsterdam	Rest (Amstelveen, Diemen en Ouder-Amstel	Totaal Amsterdam-Amstelland*
2008	3.181	182	3.363
2007	3.559	214	3.773
2006	4.408	244	4.652
2005	5.007	299	5.306
2004	3.662	293	3.955
2003	3.220	168	3.388
2002	3.787	81	3.868
2001	3.247	283	3.530
2000	2.114	920	3.034
1999	2.360	841	3.201
1998	2.192	834	3.026
1997	2.386	1.109	3.495
1996	2.171	835	3.006
1995	1.826	811	2.637

* met uitzondering van Aalsmeer en Ouder-Amstel (Bron: O+S).

2.4 Samenvatting

In dit hoofdstuk is een inventarisatie gegeven van de ‘politiefamilie’ in Amsterdam: politie, gemeentelijke toezichthouders en handhavers (boa’s) en particuliere beveiligers. Momenteel telt de politie Amsterdam-Amstelland bijna 6.300 fte. Het grootse gedeelte bestaat uit reguliere, executieve politieagenten. Zij worden bijgestaan door politiesurveillanten, politieboa’s en een gering aantal volontairs. Het aantal toezichthouders en handhavers in Amsterdam wordt op zeker 1.500 geschat; 800 hiervan is personeel van de Dienst Stadtoezicht. Het aantal fte’s aan toezichthouders en boa’s dat per stadsdeel wordt ingezet levert een diffuus beeld op. Tussen 2003 en 2008 lijkt er sprake van een kleine afname als het om toezicht gaat. Deze bevinding kan echter ook door registratie-effecten komen. Verder zijn er, vergeleken met de vorige inventarisatie in 2003, meer boa’s actief in de stadsdelen. Zeven stadsdelen geven aan (soms) gebruik te maken van inhuur van derden.

Ten slotte is gekeken naar beveiligers die werken voor particuliere bedrijven en naar de ontwikkeling van deze bedrijven op zich. De afgelopen dertien jaar is het aantal beveiligingsbedrijven in Amsterdam-Amstelland ruim verdubbeld van 62 in 1995 naar 131 in 2008. Met name het aantal kleine bedrijven (minder dan 10 werknemers) nam snel toe. Het aantal bedrijven van meer dan 100 werknemers bleef nagenoeg gelijk. Ook het aantal werkzame personen bij beveiligbedrijven is in die tijd snel gestegen, al is er in de afgelopen jaren een daling zichtbaar. Er zijn meer mensen weggegaan dan dat erbij kwamen. In totaal werken er een kleine 3.400 beveiligers in Amsterdam en omstreken. Horecapersoneel (portiers, uitsmijters) en veiligheidspersoneel van het stadion Amsterdam-ArenA zijn niet in dit cijfer inbegrepen.

Voorgaande inventarisatie nuanceert het beeld van een pluraliserende politiefunctie. Het politiekorps heeft met 6.400 fte nog steeds het meeste personeel. Gemeentelijke toezichthouders vormen met 1.500 fte de kleinste groep. Wat vooral opvalt is dat het aantal beveiligers (3.000 à 4.000) volgens de KvK-registratie is afgenomen – dit in tegenstelling tot de politiesterkte. Deze bevinding is contra-intuïtief, omdat een eerdere inventarisatie op landelijk niveau uitwees dat de beveiligingsbranche qua omvang juist richting die van de politie gaat (Van Steden, 2007). Misschien is ook hier sprake van een registratie-effect. Tevens is het mogelijk dat beveiligers buiten Amsterdam wonen, maar daarbinnen werken (al geldt eveneens de omgekeerde redenering). Het vergt verder onderzoek om geregistreerde kwantitatieve schommelingen in de personeelsomvang van particuliere beveiligers beter te kunnen duiden.

3. Percepties, verwachtingen en oordelen van burgers

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van een onderzoek naar de percepties, verwachtingen en oordelen van Amsterdammers over gemeentelijke toezichthouders (en handhavers) en particuliere beveiligers. Het onderzoek is uitgevoerd onder het panel van de Dienst O+S. Dit panel bestaat uit inwoners van Amsterdam, die zich vrijwillig aangemeld hebben om mee te werken aan *online* onderzoeken. Hieronder worden de resultaten van het onderzoek besproken. Er is gewerkt met twee vrijwel identieke vragenlijsten – één voor gemeentelijke veiligheidsfunctionarissen, één voor particuliere beveiligers – die onder twee respondentengroepen zijn afgenomen. Niettemin is een vergelijking goed mogelijk aangezien beide respondentengroepen zeer sterk op elkaar lijken.⁷ De resultaten van de twee vragenlijsten zullen zoveel mogelijk naast elkaar gezet worden om overeenkomsten en verschillen op het spoor te komen.

3.1 Algemeen beeld

In deze paragraaf wordt gekeken naar het algemene beeld dat de respondenten hebben van de toezichthouders en beveiligers. Het gaat dan om eerste eigen associaties, het aanspreken van functionarissen, persoonlijke ervaringen met toezichthouders en beveiligers en het belang dat gehecht wordt aan hun aanwezigheid. Aan het begin van de vragenlijst is gevraagd welk woord bij mensen opkomt als ze aan een gemeentelijke toezichthouder en beveiligers denken. Bij gemeentelijke toezichthouders zijn veelvoorkomende termen stadswacht, controle, straatcoaches (hoewel dit juridisch gezien beveiligers zijn), uniform, politie(agent), veiligheid en orde. Veelvoorkomende termen bij particuliere beveiligers zijn bewaking, uniform, veiligheid en de naam van een beveiligingsbedrijf. In Tabel 3.1 zijn alle genoemde antwoorden teruggebracht tot een aantal categorieën. Vergeleken met de gemeentelijke toezichthouders worden bij particuliere beveiligers meer termen genoemd met betrekking tot uiterlijkheden en het voorkomen. Enkele voorbeelden zijn: ‘klerenkast’, ‘dikke gespierde man’

⁷ Het percentage man/vrouw is voor beide groepen 60/40. Tevens komt de leeftijdsopbouw overeen (75% is tussen de 35 en 64 jaar oud) en geldt er dat circa 87% autochtoon is. Rondom 70% van de twee groepen is hoger opgeleid (HBO/WO). Ook vallen inkomens voor 85% in de categorieën ‘midden’ of ‘hoog’ (1001 tot 2051 euro netto per maand of meer). Tenslotte leven de respondenten in beide groepen redelijk goed over de stadsdelen verspreid.

of ‘laag opgeleid’. Bij gemeentelijke toezichthouders wordt vaker verwezen naar een type toezichthouder en naar de politie (bijvoorbeeld agent, maar ook ‘neppolitie’ of ‘net-niet-politie’).

Tabel 3.1. Eerste associaties in procenten (toezichthouders: $N = 360$, beveiligers, $N = 291$)

	Toezi chthouder	Beveilig er
Verwijzing naar type of plek/organisatie waar deze werkzaam is	39	26
Verwijzing naar termen rondom handhaving en veiligheid	18	14
Verwijzing naar politie	16	5
Verwijzing naar uiterlijk of voorkomen van persoon	11	29
Verwijzing naar bezigheden/taken	5	4
Verwijzing naar een beveiligingsbedrijf	-	10
Anders	13	12

Op de vraag of respondenten een toezichthouder of beveilig er zouden aanspreken in het geval men iets te melden of te vragen heeft, antwoordt meer dan de helft van de panelleden (respectievelijk 53% en 52%) dat ze dat misschien wel zouden doen (Tabel 3.2). Ongeveer een vijfde uit beide groepen panelleden (23% en 21%) zou dit zeker doen. Het aantal respondenten dat zeker niet een particuliere beveilig er zou aanspreken ligt hoger dan het aantal respondenten dat zeker geen gemeentelijke toezichthouder zou aanspreken (20% ten opzichte van 14%). Panelleden die negatief zijn over het aanspreken van voornoemde publieke en private veiligheidsfunctionarissen zijn tevens ontevredener over hun aanwezigheid en optreden.

Tabel 3.2. Aanspreken van toezichthouders en beveilig ers in procenten (toezichthouders: $N = 393$, beveilig ers: $N = 368$)

	Toezi chthouder	Beveilig er
Ja, zeker weten	23	21
Ja, misschien wel	53	52
Nee, zeker niet	14	20
Weet niet	10	7

Een vijfde van de respondenten (21%) heeft zelf wel eens een beroep gedaan op een gemeentelijke toezichthouder. Veel genoemde redenen zijn opmerkingen over vuil, zoals hondenpoep, (huis)afval en zwerfvuil en overlast, zoals geluid, jongeren en verslaafden. Daarnaast geven respondenten aan dat ze om informatie (zoals de weg) vragen. Van de panelleden ondervraagd over de particuliere beveiligers heeft 17% wel eens een beroep op hen gedaan. Veel genoemde redenen houden verband met de veiligheid op het werk, met informatie en/of hulp vragen en met het melden van een (mogelijke) overtreding of diefstal.

Binnen beide ondervraagde groepen heeft een minderheid zich ooit onheus bejegend gevoeld door een gemeentelijke toezichthouder (10%) of door een particuliere beveiligers (14%). Op de vraag waarom men zich onheus bejegend voelde, wordt door de meerderheid van beide groepen ingegaan op de dienstverlening en houding van de toezichthouder of beveiligers (onbeschoft, machtsmisbruik, intimiderend, onvriendelijk, verwijtend, niet hulpvaardig, etc.). Bij gemeentelijk handhavend personeel wordt daarnaast ook ingegaan op het – in de ogen van de respondent – onterecht uitdelen van boetes. Het zal niet verbazen dat respondenten die zich onheus bejegend voelen door voornoemde publieke en private veiligheidsfunctionarissen minder tevreden over hen zijn.

Aan de panelleden is voorts een vraag voorgelegd over het belang van de aanwezigheid van toezichthouders dan wel beveiligers in de stad. Aangezien de vraagstelling in beide vragenlijsten iets anders is geweest, worden de resultaten in aparte tabellen gepresenteerd. Uit Tabel 3.3 blijkt dat een meerderheid van de panelleden (62%) de aanwezigheid van toezichthouders in de stad van belang vindt om alles volgens de regels te laten verlopen. Ongeveer een vijfde (21%) is neutraal en 8% vindt de aanwezigheid van toezichthouders niet belangrijk.

Tabel 3.3. Belang toezichthouders in de stad, in procenten (N = 393)

	procenten
Zeër belangrijk	9
Belangrijk	53
Niet belangrijk en niet onbelangrijk	21
Onbelangrijk	6
Zeër onbelangrijk	2
Weet niet	9

Aan de panelleden die zich moesten uitspreken over particuliere beveiligers is gevraagd in welke mate zij vinden dat beveiligers bijdragen aan de veiligheid van de stad (Tabel 3.4). Een meerderheid van de panelleden (70%) vindt dat particuliere beveiligers (enigszins) bijdragen aan de veiligheid in de stad. Eén van de tien respondenten vindt dit (helemaal) niet, 14% is neutraal en 5% weet het niet.

Tabel 3.4. Bijdrage van particuliere beveiligers aan de veiligheid in de stad, in procenten (N = 368)

	procenten
Heel erg	8
Een beetje	62
Neutraal	14
Niet	7
Helemaal niet	3
Weet niet	5

Aan panelleden is tot slot gevraagd of het verschil voor ze uitmaakt of gemeentelijke toezichthouders toezicht houden of particuliere beveiligers. Meer respondenten ondervraagd over particuliere beveiligers geven aan dat het voor hun niet echt uitmaakt of gemeentelijke toezichthouders of particuliere beveiligers toezicht houden dan respondenten ondervraagd over gemeentelijke toezichthouders (38% tegenover 31%). Een iets groter gedeelte geeft aan dat voornoemd onderscheid ‘enigszins’ uitmaakt (respectievelijk 36% en 40%). De meeste respondenten lijken in het algemeen dus tamelijk neutraal te staan tegenover het onderscheid ‘publiek’ versus ‘privaat’ alhier.

3.2 Bekendheid met toezichthouders en beveiligers

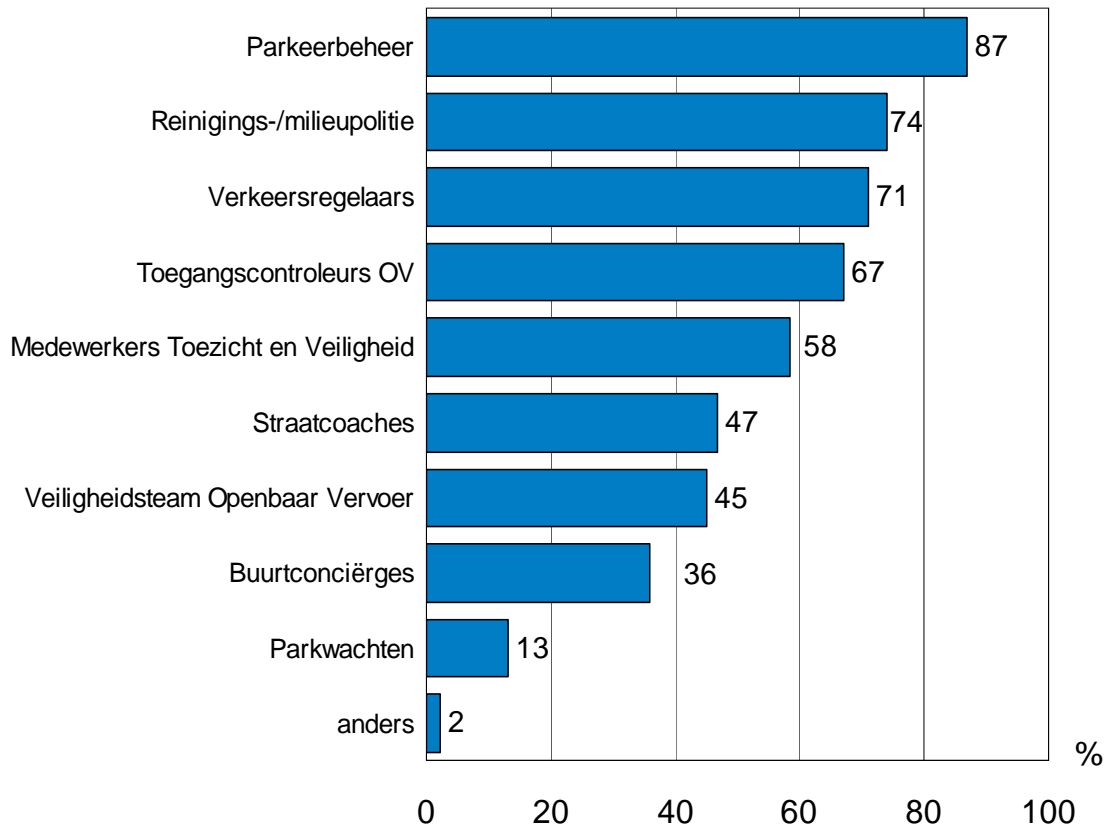
In deze paragraaf wordt beschreven in hoeverre de respondenten bekend zijn met verschillende toezichthouders en beveiligers. Steeds wordt een onderscheid gemaakt naar typen.

Gemeentelijke toezichthouders

De panelleden is een lijst met verschillende typen gemeentelijke toezichthouders voorgelegd en gevraagd met welke van deze ze bekend zijn. In figuur 3.5 staan de resultaten. Gemiddeld zijn de panelleden met vijf typen gemeentelijke toezichthouders bekend. Het meest worden

parkeerbeheer, reinigings-/milieupolitie en verkeersregelaars genoemd. Het minst worden parkwachten genoemd.

Figuur 3.5 Bekendheid met typen gemeentelijke toezichthouders (meerdere antwoorden mogelijk, N = 393, in procenten)



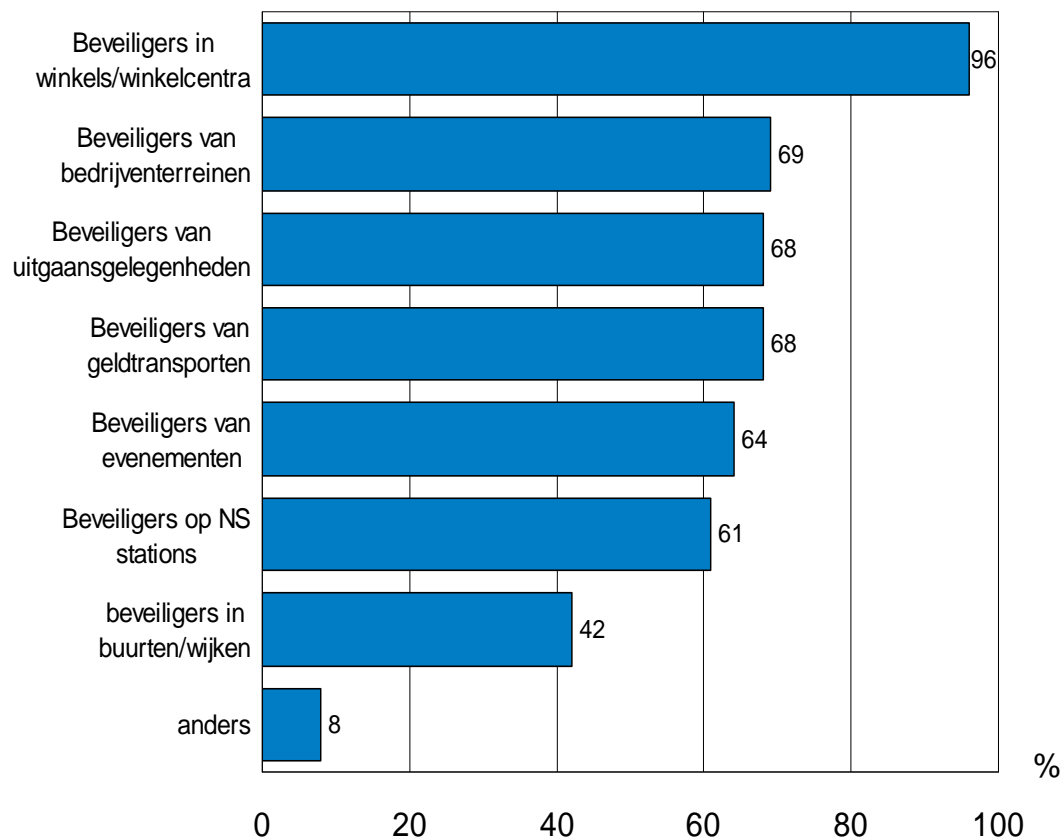
Wanneer wordt gevraagd waardoor de respondenten bekend zijn met de door hun aangegeven toezichthouders geldt voor het merendeel dat dit uit eigen waarneming/ervaring voorkomt. Verder wordt de media-aandacht rondom het project van de straatcoaches bevestigd door de panelleden: ruim zes op de tien ondervraagden is bekend met straatcoaches via de media. Andere toezichthouders, waarover men in de media heeft gelezen of gehoord, zijn buurtconciërges en parkwachten. Op de vraag of de respondenten ook nog via een andere manier bekend zijn met typen toezichthouders wordt het meest bekendheid via het werk en via buurt- of wijkbijeenkomsten genoemd.

Particuliere beveiligers

Ook zijn panelleden gevraagd naar hun bekendheid met een aantal typen beveiligers. In figuur 3.6 staan de resultaten. Gemiddeld zijn de panelleden met iets minder dan vijf typen particuliere beveiligers bekend. Vrijwel iedereen is bekend met beveiligers in winkels of winkelcentra. Ruim tweederde van de panelleden noemt daarnaast ook beveiligers op

bedrijventerreinen, bij uitgaansgelegenheden en van geldtransporten. Beveiligers van buurten of wijken worden het minst genoemd, maar nog steeds vier van de tien respondenten (42%) zijn bekend hiermee. Onder ‘anders’ worden vaak beveiligers bij gebouwen en kantoren en op luchthaven Schiphol genoemd.

Figuur 3.6. Bekendheid met typen particuliere beveiligers (meerdere antwoorden mogelijk, N = 368, in procenten)



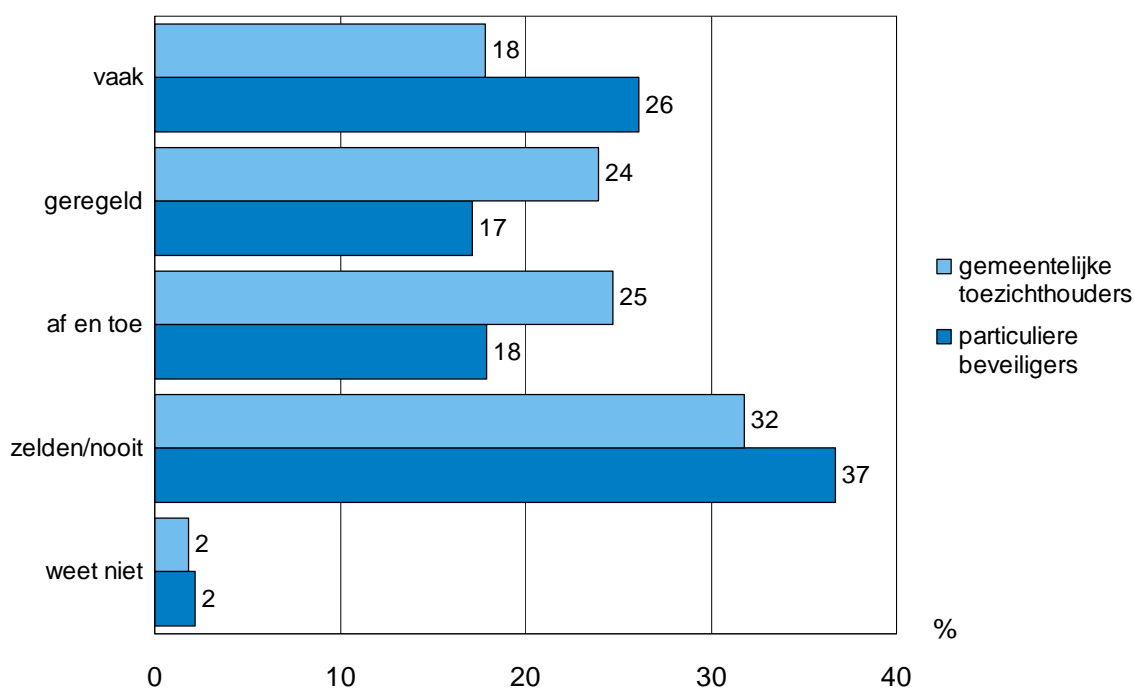
Wanneer wordt gevraagd waardoor respondenten bekend zijn met de door hun aangegeven typen beveiligers geldt, net zoals bij gemeentelijke toezichthouders, voor het merendeel hun eigen waarneming en ervaring. Bij de antwoordmogelijkheid ‘gelezen of gehoord in de media’ noemen de meeste respondenten beveiligers in buurten en wijken en bij uitgaansgelegenheden. Een andere manier waardoor mensen bekend zijn met particuliere beveiligers is via het werk.

3.3 Zichtbaarheid van toezichthouders en beveiligers

Figuren 3.7 en 3.8 visualiseren hoe vaak respondenten toezichthouders of beveiligers binnen en buiten hun eigen buurt zien. Bijna eenderde van de panelleden (32%) ondervraagd over de gemeentelijke toezichthouders ziet

deze zelden tot nooit in de eigen buurt. Bij de particuliere beveiligers geldt dit voor bijna vier van de tien respondenten (37%). Buiten de eigen buurt geven ongeveer drie van de tien respondenten in beide groepen aan toezichthouders of beveiligers nooit te zien.

Figuur 3.7 Zichtbaarheid in de eigen buurt, in procenten
(toezichthouders: $N = 393$, beveiligers: $N = 368$)

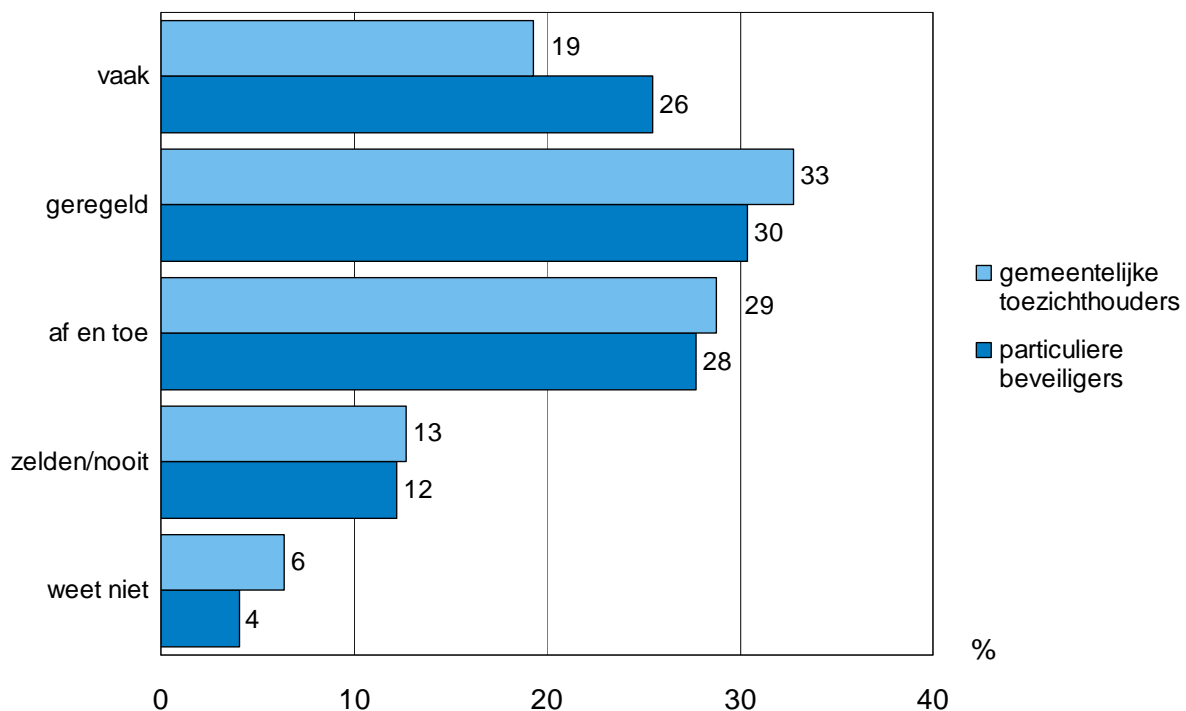


Ruim vier van de tien panelleden (41%) vindt dat ze voldoende gemeentelijke toezichthouders in de eigen buurt zien en eenderde (33%) vindt dit buiten de eigen buurt het geval. Bij de particuliere beveiligers ligt dit percentage hoger op 51% binnen de eigen buurt en 39% buiten de eigen buurt. Het percentage respondenten dat 'weet niet' heeft geantwoord is voor beide groepen vooral groot buiten de eigen buurt (39%). Een kleine groep vindt dat er 'te veel' toezichthouders en beveiligers om hen heen zijn. Zij zijn ook negatiever in hun oordelen over deze beroepsgroepen. Aan de panelleden die van mening zijn dat er 'te weinig' toezichthouders of beveiligers in de eigen buurt en/of buiten de eigen buurt zijn, is gevraagd welke typen ze vaker zouden willen zien.

Bovenaan de lijst van toezichthouders die men met name vaker zou willen zien, staan de medewerkers toezicht en veiligheid (59%), gevolgd door de reinigings-/milieupolitie (58%) en straatcoaches (47%). Onderaan de lijst staan verkeersregelaars (7%), parkeerbeheer (10%) en parkwachten (13%). In de open antwoorden bij een aantal vragen wordt gemeld dat mensen graag een beroep willen doen op de reinigings-/milieupolitie in verband met overlast van hondenpoep, troep en zwerfvuil. Daarentegen

wordt veelvuldig irritatie geuit over parkeerbeheer. Bijna negen van de tien panelleden (89%) die vinden dat er te weinig particuliere beveiligers op straat zijn, zouden het liefst meer beveiligers in de buurt of wijk zien. Vier van de tien respondenten willen meer beveiligers in winkels of winkelcentra en op NS-stations zien. Door een klein gedeelte wordt de wenselijkheid van extra beveiligers bij evenementen (7%), bedrijventerreinen (8%) en uitgaansgelegenheden (10%) genoemd.

Figuur 3.8. Zichtbaarheid buiten de eigen buurt, in procenten (toezichthouders: $N = 393$, beveiligers: $N = 368$)



3.4 Taken van toezichthouders en beveiligers

De taken en bezigheden van toezichthouders en beveiligers kunnen globaal onderverdeeld worden in drie categorieën: gastheerschap, passief preventief aanwezig zijn en actief optreden (opsporen, staande houden). De top-drie van meest genoemde taken is voor beide groepen veiligheidsfunctionarissen hetzelfde, alleen de volgorde is anders (Tabel 3.9). Bij gemeentelijke toezichthouders wordt ‘mensen aanspreken op ongewenst gedrag/corrigerend optreden’ het meest genoemd (77%). Bij de particuliere beveiligers staat deze taak op de derde plaats (door 52% van de panelleden genoemd). Panelleden ondervraagd over particuliere beveiligers noemen ‘toezicht houden’ als één van de voornaamste taken (82%). Bij de gemeentelijke toezichthouders staat deze bezigheid op de derde plaats

(43%). Op de tweede plaats wordt door beide groepen ‘preventief aanwezig zijn op plekken waar onrust en vandalisme wordt verwacht’ genoemd (68% bij gemeentelijke toezichthouders tegenover 78% bij particuliere beveiligers). Het grootste verschil komt naar voren bij de taak ‘dieven staande houden en overleveren aan de politie’. Bij de gemeentelijke toezichthouders gaf 10% van de panelleden dit als één van de voornaamste taken aan. Bij particuliere beveiligers geeft bijna vier van de tien respondenten (37%) dit aan. Het verschil zou mogelijk kunnen duiden op een ‘softer’ beeld dat men heeft van gemeentelijke toezichthouders.

Tabel 3.9. De voornaamste taken en bezigheden van een toezichthouder of beveiligers (maximaal drie opties mogelijk, toezichthouders: $N = 393$, beveiligers: $N = 368$, in procenten)

	Toezicht- houder	Beveiligers
Mensen aanspreken op ongewenst gedrag/corrigerend optreden	77	52
Preventief aanwezig zijn op plekken waar vandalisme, onrust, kleine criminaliteit en overtredingen worden verwacht	68	78
Toezicht houden	43	82
Toezicht houden/alert zijn op straat- en milieuvervuiling, zwerfafval, correct aanbieden van huisvuil en bedrijfsafval	42	.*
Defect (straat)meubilair en andere gemeentelijke eigendommen signaleren en melden bij instanties	21	8
Informatie geven aan het publiek (weg wijzen, vragen over parkeren beantwoorden, etc.)	14	8
Dieven staande houden en overleveren aan politie	10	37
Anders	3	5
Weet niet	1	0

* Deze categorie was in de enquête alleen voor toezichthouders gegeven.

3.5 Kwaliteit en professionaliteit

Beide groepen panelleden hebben tien stellingen voorgelegd gekregen met betrekking tot de kwaliteit en professionaliteit van toezichthouders en beveiligers (Tabel 3.10). Deze luiden:

1. Toezichthouders/beveiligers zijn voldoende opgeleid/getraind;

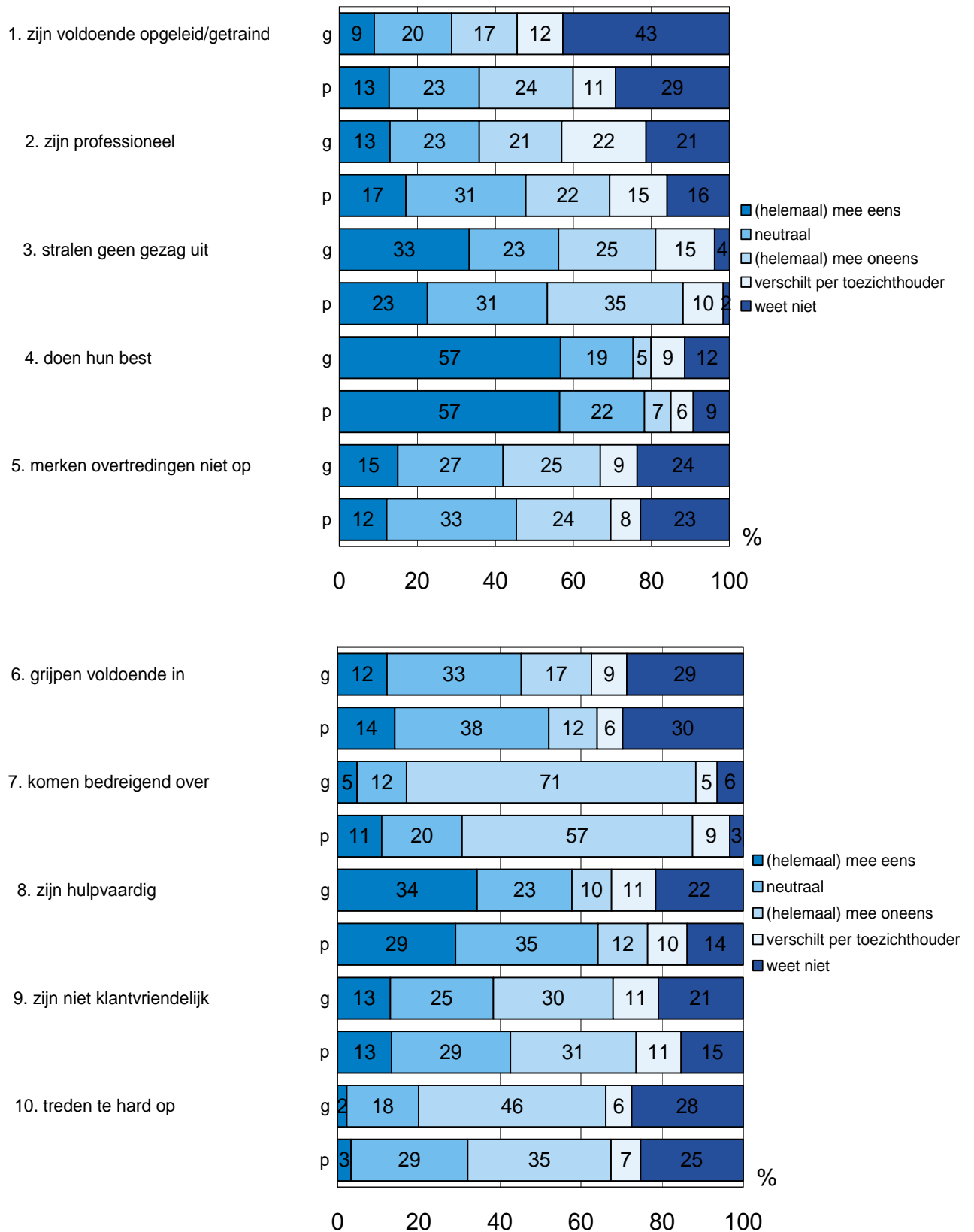
2. Toezichthouders/beveiligers zijn professioneel;
3. Toezichthouders/beveiligers stralen geen gezag uit;
4. Toezichthouders/beveiligers doen hun best;
5. Toezichthouders/beveiligers merken overtredingen niet op;
6. Toezichthouders/beveiligers grijpen voldoende in;
7. Toezichthouders/beveiligers komen bedreigend over;
8. Toezichthouders/beveiligers zijn hulpvaardig;
9. Toezichthouders/beveiligers zijn niet klantvriendelijk;
10. Toezichthouders/beveiligers treden te hard op.

Een behoorlijk deel van de respondenten heeft moeite gehad met deze stellingen en gekozen voor de 'weet niet'-mogelijkheid. Hoewel mensen geregeld toezichthouders en beveiligers tegenkomen, is het hen blijkbaar niet geheel duidelijk wat de kwaliteit en professionaliteit van deze veiligheidsfunctionarissen is. Wat betreft de stellingen één tot en met vijf is men niettemin het meest uitgesproken over stelling vier. Bijna zes van de tien respondenten (57%) zijn het ermee eens dat toezichthouders en beveiligers hun best doen. Over de opleiding en training lopen de meningen uiteen. Meer ondervraagden over particuliere beveiligers zijn het oneens met de stelling dat deze voldoende opgeleid en getraind zijn dan ondervraagden over gemeentelijke toezichthouders (24% tegenover 17%). Bij de gemeentelijke toezichthouders is het percentage dat 'weet niet' bij deze stelling heeft ingevuld hoger dan bij de particuliere beveiligers (43% tegenover 29%).

Een duidelijk verschil komt naar voren bij de stelling over het uitstralen van gezag (stelling 3). De meningen lijken hier omgekeerd. Bij gemeentelijke toezichthouders is 33% het eens met de stelling dat toezichthouders geen gezag uitstralen, 25% is het hier niet mee eens. Bij particuliere beveiligers is juist 23% van mening dat beveiligers geen gezag uitstralen en is 35% het oneens met deze stelling. Meer respondenten ondervraagd over particuliere beveiligers vinden dus dat deze gezag uitstralen dan respondenten ondervraagd over gemeentelijke toezichthouders.

Bij de stellingen zes tot en met tien zijn respondenten het meest uitgesproken over het niet bedreigend overkomen van toezichthouders en beveiligers. Zeven van de tien respondenten (71%) onderschrijven dat bij toezichthouders. Voor particuliere beveiligers liggen deze aantallen lager. Bijna zes van de tien panelleden uit deze groep (57%) vinden niet dat particuliere beveiligers bedreigend overkomen. Gevraagd naar het optreden van gemeentelijke toezichthouders vindt bijna de helft van de panelleden (46%) dat dit niet 'te hard' is. Dit getal ligt voor beveiligers op 35%. Bij deze laatste stelling heeft een groter gedeelte neutraal geantwoord vergeleken bij de gemeentelijke toezichthouders.

**Figuur 3.10. Stellingen over optreden gemeentelijk toezicht-
houders (g) en particuliere beveiligers (p), in procenten
(toezichthouders: $N = 393$, beveiligers: $N = 368$)**



Aan de hand van de voorgaande tien stellingen is beoordeeld of deze tezamen het concept 'oordeel over het optreden toezichthouders en beveiligers' vormen. De Cronbach's Alpha bleek 0.818 te zijn bij gemeentelijke toezichthouders en 0.811 bij particuliere beveiligers. Dit betekent dat de stellingen inderdaad eenzelfde concept meten. Nu kan worden gekeken hoe positief men gemiddeld is over toezichthouders en beveiligers, waarbij een getal dicht bij de 1 staat voor 'zeer positief' en 5 voor 'zeer negatief'. Als voorwaarde is gesteld dat de respondenten tenminste zeven van de tien stellingen als niet neutraal moeten hebben beantwoord. De gemiddelde score die na deze analyse uitkomt, is een 2.72 bij de gemeentelijke toezichthouders en een 2.75 bij de particuliere beveiligers. Dit komt overeen met een vrij neutraal oordeel over de kwaliteit en professionaliteit van zowel toezichthouders als beveiligers.

3.6 Verhouding tot de politie

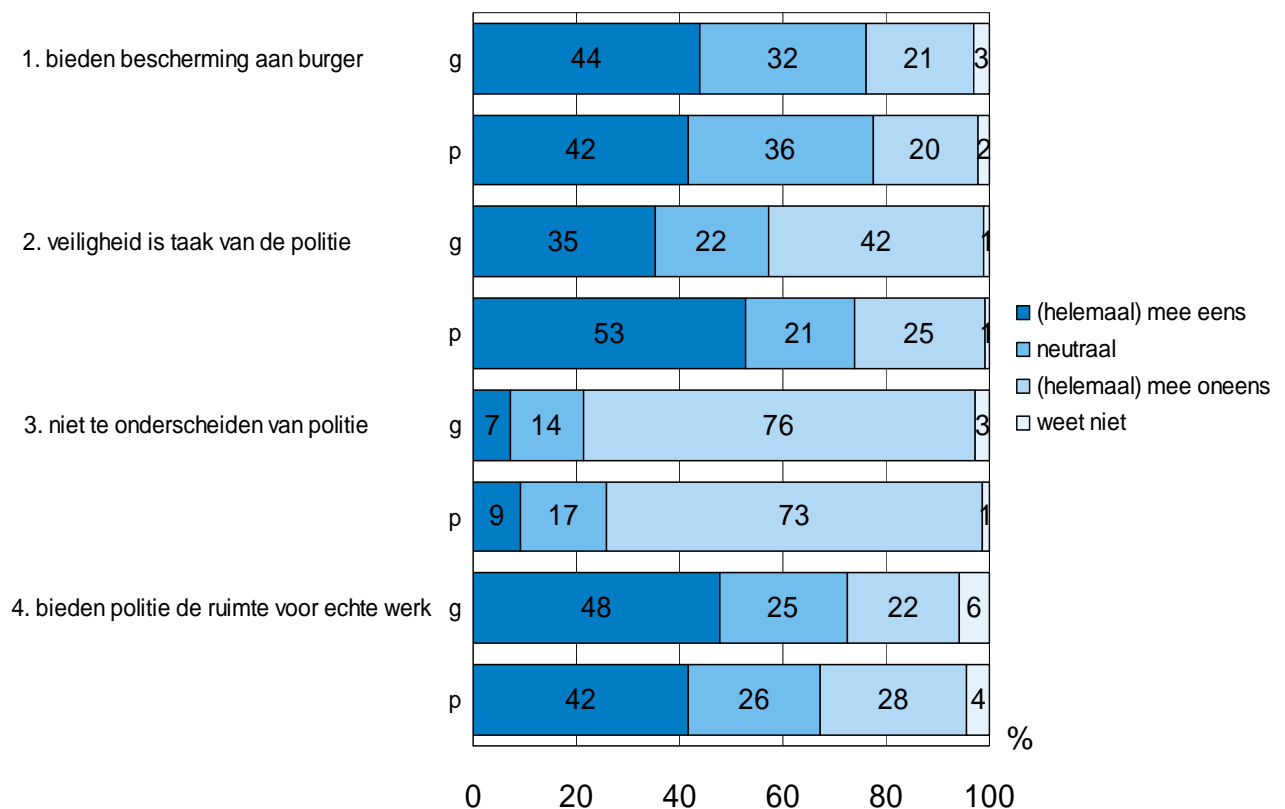
Aan de panelleden zijn acht stellingen voorgelegd over de verhouding tussen toezichthouders en beveiligers aan de ene en politieagenten aan de andere kant. Daarbij is eveneens gevraagd of toezichthouders en beveiligers de veiligheid bevorderen of juist niets kunnen utruchten. Deze stellingen luiden:

1. Toezichthouders/beveiligers bieden bescherming aan de burger;
2. Veiligheid is een taak van de politie. Het aantal toezichthouders/beveiligers zou zo klein mogelijk moeten zijn;
3. Ik kan toezichthouders/beveiligers niet meer van de politie onderscheiden;
4. Toezichthouders/beveiligers bieden de politie de ruimte om te komen tot het echte politiewerk;
5. Een groter aantal toezichthouders/beveiligers maakt de stad niet veiliger;
6. Toezichthouders/beveiligers kunnen niets utruchten;
7. Ik heb een duidelijk beeld van wat toezichthouders/beveiligers mogen doen;
8. Toezichthouders/beveiligers vormen een goede aanvulling op de politie.

Figuren 3.12 en 3.13 laten zien wat de mening van de respondenten over deze stellingen is. Uit de eerste figuur blijkt dat men het meest uitgesproken is over de stelling met betrekking tot het onderscheid tussen toezichthouders en beveiligers enerzijds en de politie anderzijds. Driekwart van de panelleden (76%) vindt dat gemeentelijke toezichthouders goed te onderscheiden zijn van de politie; van de particuliere beveiligers vindt 73%

dit. Binnen deze laatste groep vindt meer dan de helft van de panelleden (53%) dat veiligheid een taak is van de politie en dat het aantal particuliere beveiligers zo klein mogelijk moet zijn. In het geval van gemeentelijke toezichthouders vindt 35% dit en is juist 42% het niet eens met deze stelling. Het percentage bij de particuliere beveiligers dat het niet eens is met deze stelling ligt lager, namelijk op 25%. Ruim vier van de tien respondenten in beide groepen (44% bij gemeentelijke toezichthouders en 42% bij particuliere beveiligers) vinden dat toezichthouders/beveiligers bescherming bieden aan de burger. Bijna de helft van de respondenten over gemeentelijke toezichthouders (48%) vindt dat deze ruimte bieden aan de politie om te komen tot het echte politiewerk; bij de particuliere beveiligers ligt dit percentage op 42%.

Figuur 3.12. Stellingen I over de verhouding tussen gemeentelijke toezichthouders (g) en particuliere beveiligers (p) tot de politie, in procenten (toezichthouders: $N = 393$, beveiligers: $N = 368$)

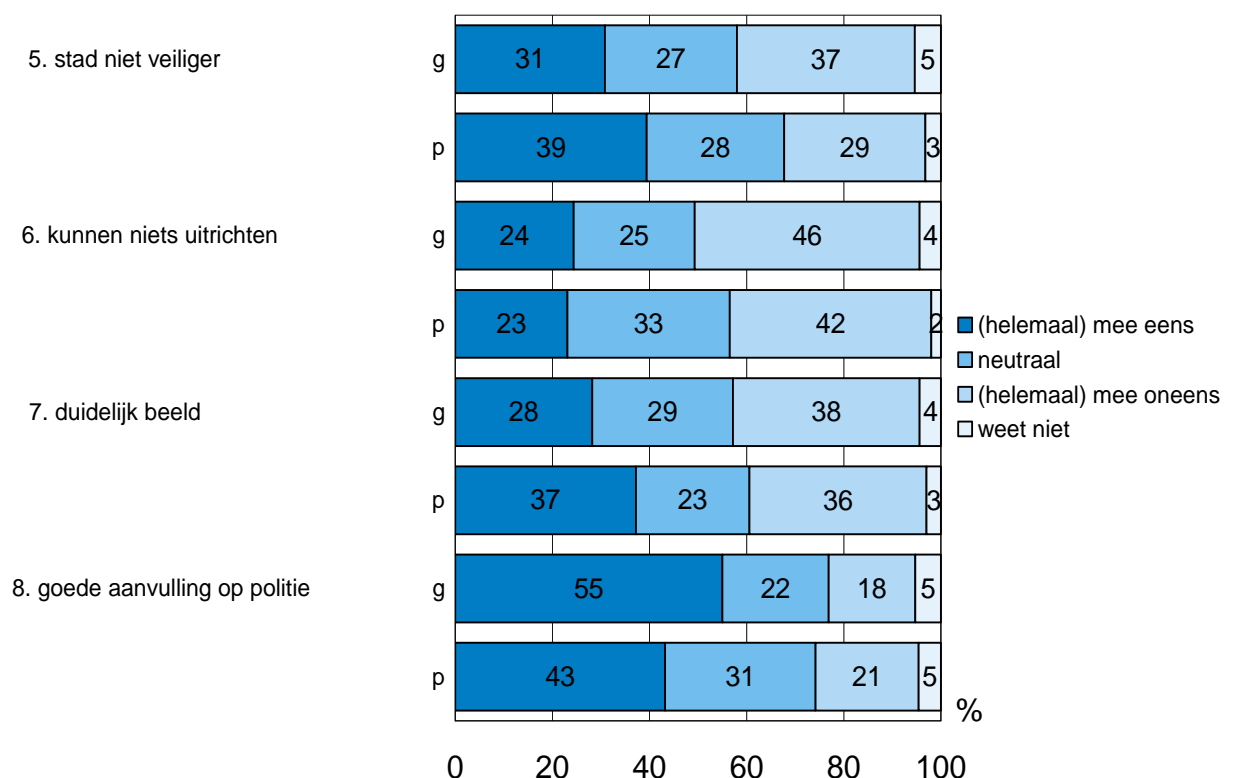


Uit figuur 3.13 blijkt dat het aantal ondervraagden wat gemeentelijke toezichthouders een goede aanvulling op de politie vindt (55%) groter is dan het aantal ondervraagden dat particuliere beveiligers een goede aanvulling op de politie vindt (43%). In de vragenlijst van deze laatste groep heeft een groter percentage een neutrale houding (31% ten opzichte van 22% bij de toezichthouders). Ruim vier van de tien panelleden

(respectievelijk 46% bij gemeentelijke toezichthouders en 42% bij particuliere beveiligers) zijn het er niet mee eens 'dat toezichthouders/beveiligers niets kunnen uitrusten'. Bijna een kwart in beide vragenlijsten is het wel hiermee eens (24% bij gemeentelijke toezichthouders en 23% bij particuliere beveiligers).

In de vragenlijst over particuliere beveiligers is een groter deel van de panelleden het ermee eens dat 'meer particuliere beveiligers de stad niet veiliger maken' dan bij de panelleden die over gemeentelijke toezichthouders oordelen (respectievelijk 39% en 31%). Bijna drie van de tien respondenten ondervraagd over particuliere beveiligers (29%) zijn het niet eens met deze stelling; bij de gemeentelijke toezichthouders is dit 37%. Het percentage dat een neutrale houding heeft is in beide vragenlijsten vrijwel gelijk. Zowel bij de gemeentelijke toezichthouders als bij de particuliere beveiligers geven bijna vier van de tien respondenten (respectievelijk 38% en 36%) aan dat ze geen duidelijk beeld hebben van wat toezichthouders/beveiligers doen. Het percentage dat wel aangeeft een duidelijk beeld te hebben is bij particuliere beveiligers hoger dan bij gemeentelijke toezichthouders (37% ten opzichte van 28%).

Figuur 3.13. Stellingen II over de verhouding tussen gemeentelijke toezichthouders (g) en particuliere beveiligers (p) tot de politie, in procenten (toezichthouders: $N = 393$, beveiligers: $N = 368$)



3.7 Toekomstverwachtingen

Aan de panelleden is een stelling voorgelegd over wat zij denken over de groei van het aantal toezichthouders en beveiligers in de toekomst. Ruim drie van de tien respondenten (32%) is van mening dat het aantal gemeentelijke toezichthouders flink zal gaan groeien. Bij particuliere beveiligers is meer dan de helft van de respondenten (55%) deze mening toegedaan. Daarbij is voor beide groepen circa een derde neutraal over dergelijke verwachtingen. Aansluitend is panelleden gevraagd of ze denken dat de toename van toezichthouders en beveiligers in het publieke domein de komende jaren tot veel maatschappelijke discussie zal leiden. Van de respondenten ondervraagd over gemeentelijke toezichthouders denkt tweederde dat dit onderwerp tot (enige) discussie zal leiden. Bij particuliere beveiligers denkt ongeveer eenzelfde percentage (64%) dit. Drie van de tien panelleden uit deze groep (30%) meldt dat de ontwikkeling van particuliere beveiligers tot (nauwelijks) geen discussie zal leiden; bij de gemeentelijke toezichthouders is dit 26%.

Naast vragen over mogelijke maatschappelijke discussie is aan de respondenten gevraagd wat ze vinden van de koers die het gemeentebestuur van Amsterdam momenteel volgt met betrekking tot veiligheid. Bij de gemeentelijke toezichthouders geeft in totaal 32% aan dat deze koers harder zou mogen zijn, 35% vindt het een goede koers, 5% vindt dat de koers zachter zou mogen en 29% weet het niet. Bij de particuliere beveiligers geeft in totaal 36% aan dat de koers harder zou mogen, 32% vindt het een goede koers, 5% vindt dat de koers zachter zou mogen en 27% weet het niet. Al met al kan worden geconcludeerd dat respondenten zeker niet voor een ‘zachter’ veiligheidsbeleid pleiten. Een derde is, integendeel, voor een ‘hardere’ lijn, al moet worden opgemerkt dat evenzoveel vinden dat er niets gewijzigd zo moeten worden. Ook reageren veel panelleden neutraal.

3.8 Samenvatting

Algemeen beeld

Wanneer gevraagd wordt naar de eerste associatie bij een toezichthouder of beveiligers worden bij laatstgenoemde groep meer termen genoemd die betrekking hebben op uiterlijkheden en voorkomen. Bij toezichthouders gaat het vaker om de plek of organisatie waar deze werkzaam zijn. Een minderheid van de panelleden heeft zich wel eens onheus bejegend gevoeld. In de meeste gevallen heeft dit te maken met een, volgens de respondent, ongepaste houding van de toezichthouder of beveiligers.

Bekendheid met toezichthouders en beveiligers

Gemiddeld zijn de respondenten uit beide vragenlijsten bekend met ongeveer vijf typen gemeentelijke toezichthouders en particuliere beveiligers. Dit is ongeveer de helft van alle gevraagde typen. Vooral parkeerbeheer en beveiligers in winkels en winkelcentra springen eruit. Als het gaat om het aanspreken van beveiligers zijn respondenten aarzelender dan bij toezichthouders.

Zichtbaarheid van toezichthouders en beveiligers

Voor zowel gemeentelijke toezichthouders als particuliere beveiligers geldt dat zij (zeer) regelmatig door respondenten worden gezien. Buiten de eigen buurt gebeurt dit vaker dan binnen de eigen buurt. Het lijkt dus geen twijfel dat mensen met beide groepen veiligheidsfunctionarissen bekend zijn.

Taken van toezichthouders en beveiligers

Voor respondenten zijn gemeentelijke toezichthouders en particuliere beveiligers vooral preventief aanwezig, houden zij toezicht en hebben zij een taak in corrigerend optreden tegen ongewenst gedrag. Hierbij zien respondenten particuliere beveiligers meer in de rol van ‘boeven vangen’ vergeleken met gemeentelijk veiligheidspersoneel.

Kwaliteit en professionaliteit

De respondenten zijn stellingen voorgelegd over de kwaliteit en professionaliteit van toezichthouders en beveiligers. Beide groepen panelleden nemen hierbij een vrij neutraal standpunt in. Bij gemeentelijke toezichthouders geeft bijvoorbeeld vier van de tien respondenten aan niet te kunnen oordelen over de stelling of zij ‘goed opgeleid en getraind’ zijn. Over particuliere beveiligers zijn de ondervraagden iets uitgesprokener: bijna een kwart vindt niet dat zij voldoende opgeleid/getraind zijn. Respondenten ondervraagd over beveiligers vinden vaker dat zij ‘gezag’ uitstralen dan respondenten die over gemeentelijke toezichthouders oordelen (35% versus 25%). Bij de gemeentelijke toezichthouders wordt daarentegen vaker ingestemd met de stelling dat zij niet bedreigend overkomen (71% ten opzichte van 57% bij particuliere beveiligers). Ook hier komt een iets ‘softer’ imago voor gemeentelijke toezichthouders uit naar voren.

Verhouding tot de politie

Zowel ondervraagden over de gemeentelijke toezichthouders als ondervraagden over particuliere beveiligers vinden dat deze goed te onderscheiden zijn van de politie (76% en 73%). Van gemeentelijke toezichthouders wordt vaker gezegd dat deze een goede aanvulling op de politie vormen dan van particuliere beveiligers (55% tegenover 43%). Een

groter aantal ondervraagden over particuliere beveiligers zijn hier neutraal over. Verder zijn meer respondenten van mening dat veiligheid een taak van de politie is en dat het aantal particuliere beveiligers zo klein mogelijk moet zijn dan respondenten die hetzelfde over gemeentelijke toezichthouders vinden (53% tegenover 35%). Toezichthouders van de gemeente genieten dus de voorkeur boven particuliere beveiligers.

Toekomstverwachtingen

Respondenten verwachten meer groei voor particuliere beveiligers dan voor gemeentelijke toezichthouders. Bij de gemeentelijke toezichthouders is op de stelling, 'het aantal toezichthouders zal flink groeien in de toekomst', vaker 'weet niet' geantwoord. Daarbij denkt het merendeel dat de ontwikkeling van toezichthouders en beveiligers in het publieke domein tot (enige) maatschappelijke discussie in de toekomst zal leiden. Tenslotte valt op dat veel meer respondenten voor een 'hardere' dan voor een 'zachtere' koers in het gemeentelijke veiligheidsbeleid zijn. Toch geven ook grote groepen respondenten aan de huidige koers 'goed' te vinden (ongeveer een derde) of ontbreekt een duidelijke mening (iets minder dan een derde).

4. Conclusie

De politie wordt in toenemende mate omringd door gemeentelijke toezichthouders en handhavers en particuliere beveiligers. Het exclusieve monopolie van de politie op de veiligheidszorg (voor zover zo iets al echt bestond) is verloren gegaan. In sociaalwetenschappelijke literatuur wordt er daarom wel over de ‘pluriforme politiefunctie’ gesproken. Evenwel is er empirisch weinig over voorgaande ontwikkelingen bekend. Om hoeveel ‘politieachtige’ functionarissen gaat het in de praktijk en hoe verhouden aantallen zich tot elkaar? De eerste basale onderzoeksvraag luidt: *hoeveel politieagenten, gemeentelijke toezichthouders en handhavers en particuliere beveiligers zijn actief in Amsterdam?* Ten tweede zijn in dit rapport de percepties, verwachtingen en oordelen van burgers met betrekking tot toezichthouders, handhavers en beveiligers aan bod gekomen. Het is voor hun eigen functioneren immers belangrijk dat zij bij burgers vertrouwen wekken. Overwegend negatieve visies over het werk van toezichthouders, handhavers en beveiligers kan alleen maar resulteren in een gebrek aan respect, wat uiteindelijk ondermijnend is voor de effectiviteit van voornoemde ‘politieachtige’ functionarissen. Dit brengt ons tot de tweede onderzoeksvraag: *realiseren burgers zich dat er een pluriformisering van de politiefunctie gaande is, hebben ze hier een beeld bij en oordeel over en welk oordeel dan?* Beide vragen zullen hieronder worden beantwoord.

4.1 De Amsterdamse ‘politiefamilie’

Het geheel aan politieagenten, toezichthouders, handhavers en beveiligers kan worden aangeduid als een ‘politiefamilie’ (*police extended family*). Wetenschappelijke aandacht voor de opmars van de laatst genoemde ‘politieachtige’ functionarissen gaat vaak gepaard met de assumptie dat zij de politie in aantallen en taakuitoefening kunnen (gaan) inhalen. Uit onze inventarisatie in Amsterdam rijst het beeld op dat aannamen rondom het idee van de ‘pluriformisering van de politiefunctie’ niet overdreven moeten worden. Het politiekorps Amsterdam-Amstelland is met 6.281 fte aan agenten (waarvan 79% executief) nog steeds de grootste speler op het stedelijke veiligheidsveld. Daarachter komt de beveiligingsbranche met naar schatting 3.363 personeelsleden. Dit is overigens een conservatieve schatting, omdat portiers, uitsmijters en voetbalstewards niet zijn meegerekend. Het aantal gemeentelijke toezichthouders en handhavers in Amsterdam komt tenslotte uit op circa 1.500, waarbij 800 voor rekening worden genomen van de Dienst Stadstoezicht. Een vrij recente trend is het

groeierende aantal buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) met de bevoegdheid om te bekeuren voor 'lichte' vergrijpen en 'kleine' ergernissen zoals fout parkeren, het laten slingeren van afval en het niet opruimen van hondenpoep. Tot slot moet worden onderstreept dat de zichtbaarheid op straat van zowel gemeentelijke toezichthouders en handhavers als van particuliere beveiligers waarschijnlijk groter is (of snel groter wordt) dan die van de politie. Er zit bij de politie meer werktijd in administratieve handelingen op kantoor.

4.2 Percepties, verwachtingen en oordelen van burgers

In de gepresenteerde enquête onder bewoners van Amsterdam geven mensen massaal te kennen dat zij (zeer) regelmatig toezichthouders, handhavers en beveiligers in hun leefomgeving tegenkomen. Daarbij rijst het beeld op dat burgers over het algemeen geen bezwaar hebben tegen een groeiend aantal toezichthouders, handhavers en beveiligers in de stad. Mensen zien hen als een nuttige en ondersteunende aanvulling op de politie. Tegelijk kan worden gesteld dat respondenten geen enorm uitgesproken mening hebben over ofwel gemeentelijke toezichthouders en handhavers ofwel particuliere beveiligers. Regelmatig antwoorden mensen neutraal of geven ze geen duidelijk oordeel. Het is daarom lastig om tot scherpe uitspraken te komen. Ondanks dat voorzichtigheid dus geboden is bij het trekken van conclusies over de verschillende opvattingen ten aanzien van toezichthouders, handhavers en beveiligers komt het beeld naar voren dat men een uitgesprokener mening heeft over private dan over publieke functionarissen. Het imago van particuliere beveiligers lijkt wat stoerder, maar is regelmatig ook wat negatiever. Vergeleken met het gemeentelijke veiligheidspersoneel wordt vaker verwezen naar uiterlijkheden (zoals 'klerenkast', 'cowboy', 'gespierde man'). Afgezet tegen toezichthouders en handhavers laten eveneens meer respondenten weten beveiligers niet aan te willen spreken, hebben meer mensen twijfels over hun opleiding en training en vindt men hen een minder goede aanvulling op de politie. Ter nuancering moet worden opgemerkt dat gemeentelijke parkeercontroleurs bij diverse respondenten evenzogoed weinig sympathie teweeg brengen.

4.3 Tot besluit: interessante paradoxen

Een centrale paradox die uit dit onderzoek naar voren komt is dat de ondervraagde respondenten gemeentelijke toezichthouders en particuliere beveiligers vaak in hun dagelijks leven tegenkomen en veelal weinig

moeite hebben met extra politieachtige ‘ogen en oren’ op straat, terwijl diezelfde respondenten blijk geven van weinig kennis over wat beveiligers en toezichthouders doen en wat hun toegevoegde waarde is. Waardoor dit komt, zou interessant zijn om verder te onderzoeken. Hebben bevindingen te maken met een desinteresse of een gebrek aan ervaring met politieachtige beroepsgroepen? Een aanpalende paradox is dat menig respondent particuliere beveiligers een steviger en doortastender imago aanmeet dan gemeentelijke toezichthouders, maar op hetzelfde moment toch liever die laatste toezichthouders als aanvulling op de politie ziet. Veiligheidsbeleid zou ‘harder’ mogen, maar het liefst ziet men de uitvoering van deze wens binnen gemeentelijke kaders plaatsvinden. Dergelijke uitkomsten weer spiegelen mogelijk een groter vertrouwen in de overheid dan in het bedrijfsleven. Kwalitatief gericht onderzoek, zoals interviews met burgers, kan meer profiel geven aan de beweegredenen van mensen achter hun antwoorden.

Literatuur

- Boutellier, J.C.J. (2005) *Meer dan veilig: Over bestuur, bescherming en burgerschap*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers (oratie).
- Cachet, A. (1990) *Politie en sociale controle*. Arnhem: Gouda Quint.
- Crawford, A. & Lister, S. (2004) *The extended policing family*. York: Joseph Rowntree Foundation.
- Garland, D. (1996) 'The limits of the sovereign state: Strategies of crime control in contemporary society'. *British Journal of Criminology*, 36 (4): 445-471.
- Huberts, L. (1998) *Blinde vlekken in de politiepraktijk en de politiewetenschap: Over politie, wetenschap, macht, beleid, integriteit en communicatie*. Arnhem: Gouda Quint.
- Jones, T. & Newburn, T. (2006) *Plural policing: A comparative perspective*. Londen: Routledge.
- Kolk, W.H. van der (2008) *Beleidsuitgangspunten voor de buitengewoon opsporingsambtenaren van de politie Amsterdam-Amstelland*. Amsterdam (beleidsdocument politiekorps).
- Ministerie van Justitie & Ministerie van BZK (2002) *Naar een veiliger samenleving*. Den Haag (overheidsrapport).
- Ministerie van Justitie & Ministerie van BZK (2003) *Politie in Nederland*. Den Haag (overheidsbrochure).
- Projectgroep Visie op de politiefunctie (2005) *Politie in ontwikkeling: Visies op de politiefunctie*. Den Haag: NPI.
- Steden, R. van (2007) *Privatizing policing: Describing and explaining the growth of private security*. Den Haag: BJU.
- Terptra, J. & Havinga, T. (2005) 'Gemeenten, boetes en kleine ergernissen'. *Justitiële Verkenningen*, 31 (6): 10-22.
- Waarden, F. van (2006) 'Werk in een wantrouwende wereld: Omgang en oorzaken van een uitdijende controle-industrie'. *Beleid en Maatschappij*, 33 (4): 232-251.